



## “VIOLENCIA EN TRES CIUDADES LATINOAMERICANAS: DATOS PARA SANTIAGO<sup>1</sup>”

El presente estudio se desarrolla bajo el marco del proyecto de investigación diseñado y ejecutado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile denominado como “*Violencia en tres ciudades latinoamericanas: un estudio comparado a nivel local*”, el cual fue financiado por International Development Research Centre de Canadá (IDRC) y Department for International Development (UKAID), estudio que tiene como propósito:

[...] “Contribuir a generar modelos explicativos pertinentes a la realidad urbana de América Latina, con respecto a los niveles de delitos violentos (contra las personas y la propiedad) y otras manifestaciones de violencia, en entornos residenciales que concentran significativamente desventajas sociales y económicas, las que, a su vez, refuerzan procesos de segregación espacial y social con respecto a otros sectores urbanos residenciales.”

El presente documento es un resumen descriptivo para Santiago de las principales variables analizadas en el estudio. Esperamos estos datos provean información relevante para aportar al diseño de políticas públicas focalizadas en barrios.

---

<sup>1</sup> Los datos fueron levantados por Guernica durante los meses de febrero y marzo 2015, y analizados por el equipo del CESC asignado al proyecto.

En el proceso de elaboración de políticas públicas orientadas a la prevención del delito y las violencias, se ha tendido a privilegiar la focalización, buscando así llegar de manera eficaz a atender necesidades específicas de grupos prioritarios. De esta forma, las intervenciones en barrios vulnerables se han extendido por América Latina, combinando estrategias de prevención situacional, social y comunitaria; sin embargo, es escaso o nulo el conocimiento específico que se dispone de esos espacios físicos y territorios respecto a las percepciones que tienen sus propios habitantes sobre la violencia con la que conviven y del rol que desempeña el Estado ante dicho fenómeno.

Con la finalidad de profundizar en estos aspectos, en las páginas siguientes se examinarán cuestiones como: ¿cuáles son las características de los barrios sobre los que se interviene?, ¿cómo se relacionan los habitantes de estos barrios entre sí y con su entorno?, ¿cómo ven al Estado y sus instituciones?, ¿con qué delitos y violencias conviven?

Las respuestas a estas preguntas pretenden ser un insumo para construir estrategias de intervención efectivas y acordes a las necesidades e intereses de quienes deberán ser los beneficiarios finales de ellas: la comunidad.

### Qué barrios hemos estudiado

Fueron seleccionados, de manera aleatoria, 27 barrios con alta concentración de carencias sociales y económicas, esto es, que la mayor parte de los hogares corresponden a los estratos C3, D y E. Algunas características de estos barrios son:

#### Nivel educativo

Sobre el 55% de las personas que fueron encuestadas (mayores de 18 años) cuenta con, al menos, educación media completa. Por otro lado, el 14,5% no completó su educación primaria, y un 1,2% no tiene estudios de ningún tipo.

#### Situación laboral

El 60% manifestó que se encuentra 'ocupada', mientras que un 6,8% corresponde a personas que se encuentran en estado de cesantía.

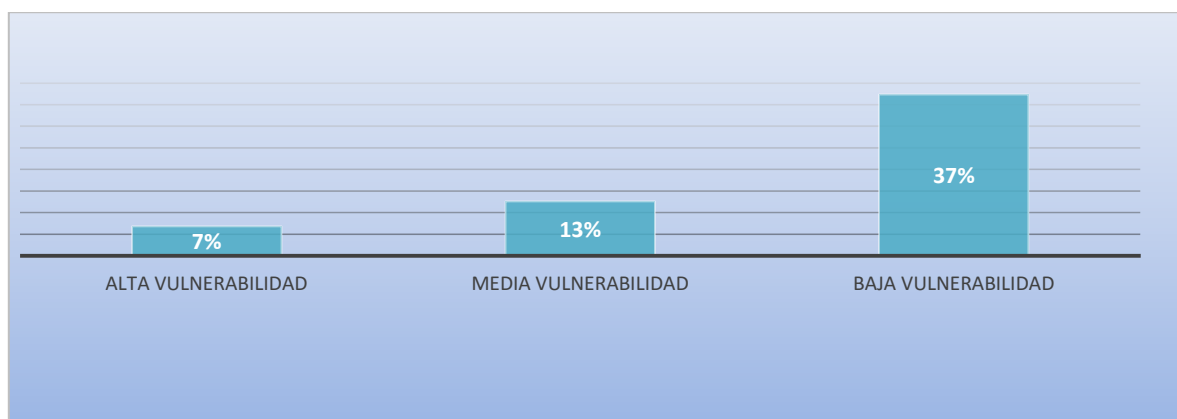
**Cuadro 1:** Actividad Principal

Ocupado	Buscando trabajo primera vez	Cesante	Jubilado	Dueña de casa	Estudiante	Incapacitado para trabajar
59,3%	0,6%	6,8%	11,7%	16,5%	4,3%	0,9%

#### Grado de vulnerabilidad

A nivel de hogares predomina la baja vulnerabilidad (37%), mientras que la alta vulnerabilidad presenta indicadores de un 7% y la media vulnerabilidad de un 13%.

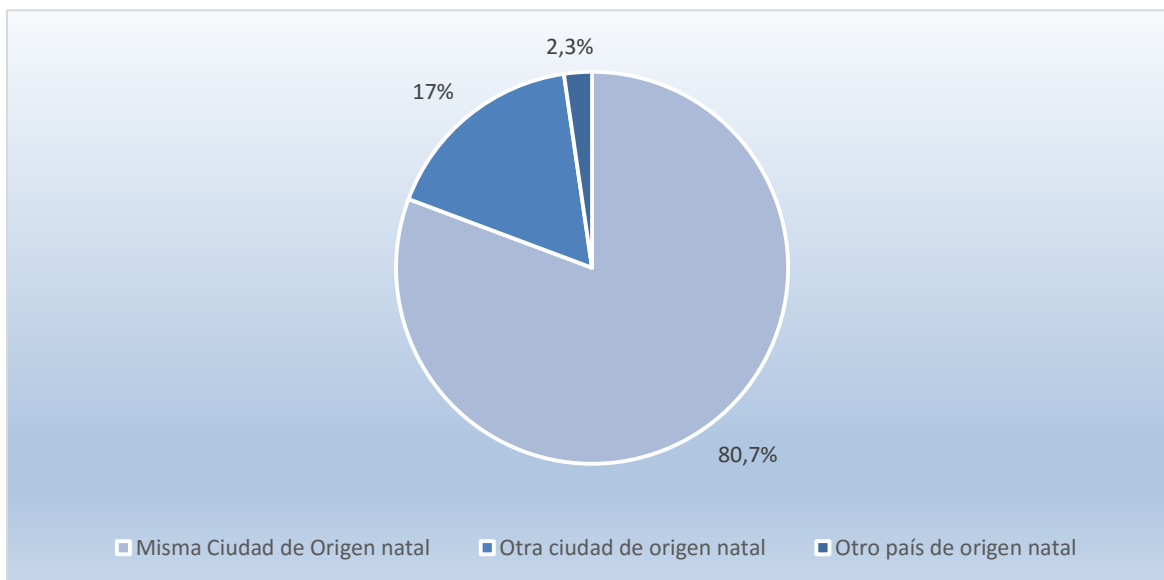
**Gráfico 1:** Vulnerabilidad en hogares



#### Procedencia de los habitantes

Otro aspecto importante, respecto a los temas de migración interna y externa, es la procedencia de los habitantes de los barrios consultados, el resultado: 17% de las personas nació fuera de Santiago y el 2,3% es originaria de otro país. De esta manera, la realidad predominante de la población examinada es que la mayor proporción de ella procede de la misma ciudad a la que pertenece su barrio (80,7%) y por lo tanto, la posibilidad de que estén familiarizados previamente con el territorio que habitan, en aspectos como la historia, tradiciones o cualquier tipo de referencia positiva o negativa, es mucho mayor.

**Gráfico 2:** Procedencia de los habitantes en los barrios consultados.



### Relaciones entre los habitantes y su mirada del barrio

El barrio se ha concebido, tradicionalmente, como un espacio social donde sus residentes establecen relaciones solidarias de identidad, de reciprocidad, comparten vivencias y van construyendo una historia colectiva. En este sentido, una identificación positiva con el lugar de residencia y una comunidad cohesionada en torno a valores comunes pueden ser elementos fundamentales para la prevención del delito.

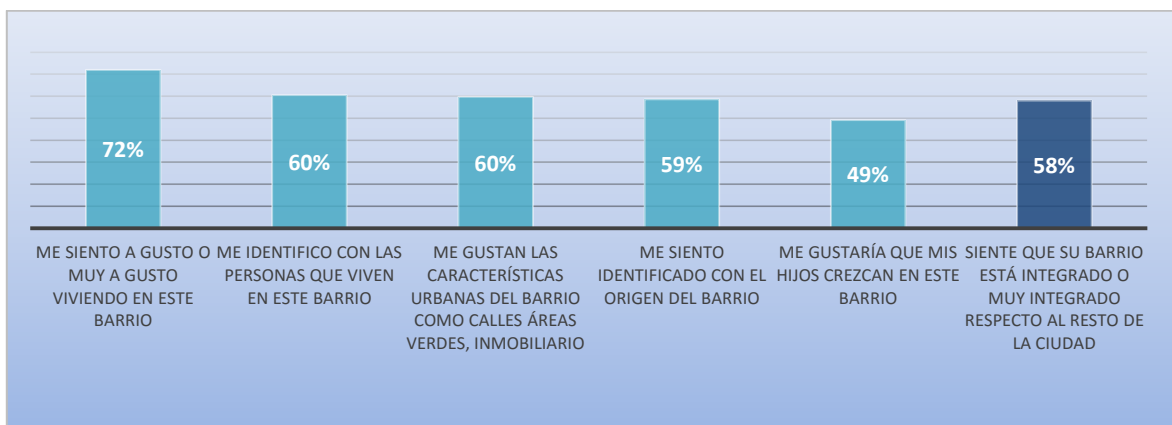
Los datos recogidos en los 27 barrios de Santiago, en torno a la identificación de los residentes con sus barrios, arrojan que el 72% de los encuestados se siente 'a gusto' o 'muy a gusto' viviendo en su barrio. En relación a la identidad, un 60% indica que se siente identificado con las personas que viven en el barrio y un 59% que se siente identificado con el origen del barrio. Adicionalmente, el 60% de los consultados expresa que le gusta la fisonomía urbana de su barrio, como calles, edificaciones y áreas verdes, y un 49% dice que les gustaría que sus hijos crecieran en el barrio al cual pertenecen en la actualidad.

A la pregunta ¿cuán integrado cree que se encuentra su barrio respecto al resto de la ciudad? el 54% respondió que está 'integrado' o 'muy integrado', mientras que el 16% piensa que está 'marginado' o 'muy marginado'. Destaca la satisfacción de vivir en el barrio (72%) y la integración al interior del barrio (58%) con la percepción que tienen al considerar que otros barrios están más integrados. (Gráfico 3).

Contrasta, que a pesar de los altos porcentajes de agrado por vivir en el barrio y de identificación con sus vecinos, el 48% de los consultados sí quieren cambiarse de lugar de residencia, y el motivo

principal para ello sería trasladarse a un barrio más seguro, en que la droga y el delito no sean las constantes en su entorno.

**Gráfico 3:** Identificación con el barrio

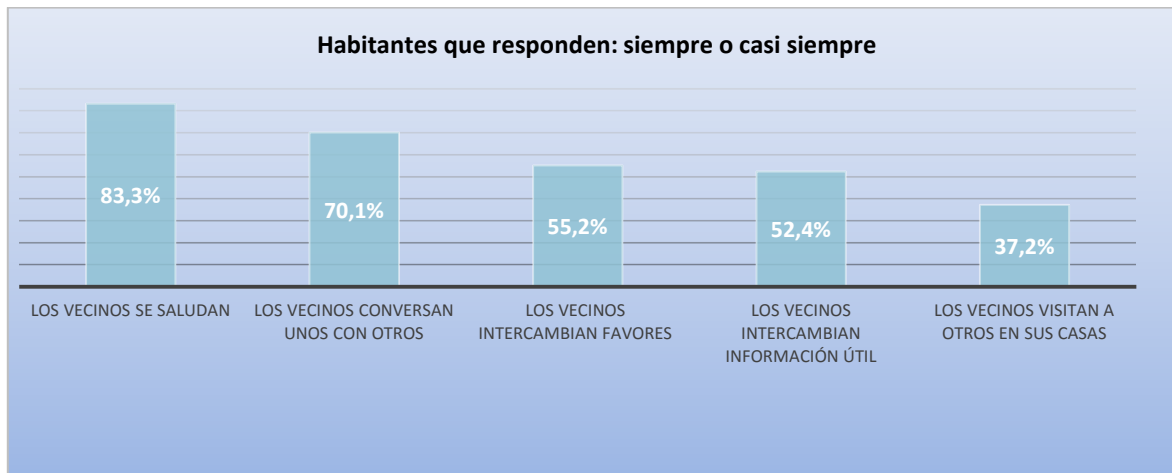


### Interacción entre vecinos

Las relaciones cercanas y los lazos de confianza entre los vecinos son fundamentales para generar mecanismos que contribuyen a prevenir delitos y prácticas antisociales. En esta perspectiva, los datos que se presentan a continuación reflejan algunas de las facetas del interaccionar entre los miembros del barrio.

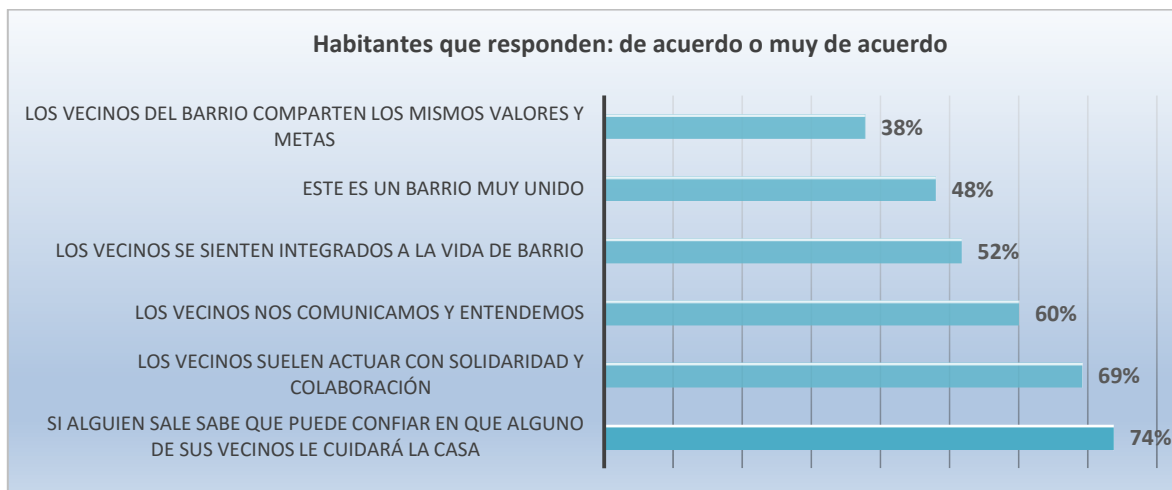
Acerca de las relaciones interpersonales entre vecinos se pudo constatar que sus percepciones, sobre si los vecinos del barrio se saludan (83,3%) y conversan unos con otros (70,1%), estas dos posiciones fueron predominantes, ya que 'siempre' o 'casi siempre' fue la respuesta con mayor frecuencia. A diferencia de la respuesta dada en relación a intercambiar favores, intercambiar información útil (como teléfonos de emergencia o contactos laborales) y visitar a otros en sus casas que fueron preferencias que no superaron el 55,2%.

**Gráfico 4:** Relaciones entre vecinos



En el ámbito de la confianza interpersonal, al plantearse la pregunta ¿en cuántos de sus vecinos usted diría que puede confiar? El 28% de los encuestados responde en ‘muchos’ o ‘en casi todos’. Lo que contrasta con una mayor cantidad de habitantes que contestan de ‘acuerdo’ o ‘muy de acuerdo’, cuando dan respuesta a las afirmaciones: los vecinos suelen actuar con solidaridad y colaboración (69%), si alguien sale, sabe que puede confiar en que alguno de sus vecinos le cuidará la casa (74%), los vecinos nos comunicamos y entendemos (60%), los vecinos se sienten integrados a la vida de barrio (52%), este es un barrio muy unido (48%) y los vecinos del barrio comparten los mismos valores y metas (38%). Con lo que queda de manifiesto que las respuestas favorables a las preguntas anteriores, sobre relaciones de confianza de entre habitantes de los barrios consultados, supera en promedio el 50%.

**Gráfico 5:** Relaciones de confianza entre vecinos



Contrasta el resultado promedio de 56,8% de aceptación que resulta en las relaciones entre los vecinos, con la participación de los habitantes, considerada como ‘alta’ o ‘muy alta’, en organizaciones locales que no supera el 19% en ninguna de las 5 preguntas planteadas.

**Gráfico 6:** Niveles de participación de habitantes en organizaciones locales y su percepción sobre estas

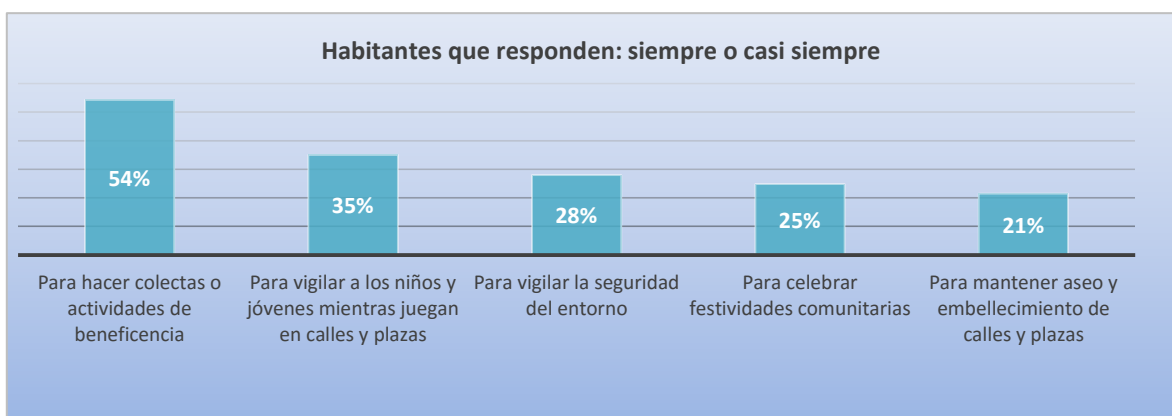


En el Gráfico 6, se observa que el menor porcentaje de respuestas ‘alto’ o ‘muy alto’ le corresponde al nivel de asistencia de los vecinos a reuniones convocadas por policías (13%) mientras que al otro extremo, con el mayor porcentaje (19%), se encuentra el interés de las

organizaciones locales por atender los problemas o necesidades de la comunidad. Si bien los porcentajes son bajos, se observan niveles muy similares, con una pequeña diferencia de 3 puntos porcentuales entre participación de los vecinos en organizaciones y la asistencia de los vecinos a reuniones convocadas por las mismas organizaciones locales.

A pesar de que las cifras muestran un nivel bajo, sobre participación en organizaciones locales, las mismas se ven incrementadas cuando se trata de coordinar acciones al interior del barrio; entre las que se contemplan la vigilancia de los niños y jóvenes mientras juegan en calles y plazas, hacer colectas o actividades de beneficencia y vigilar la seguridad del entorno.

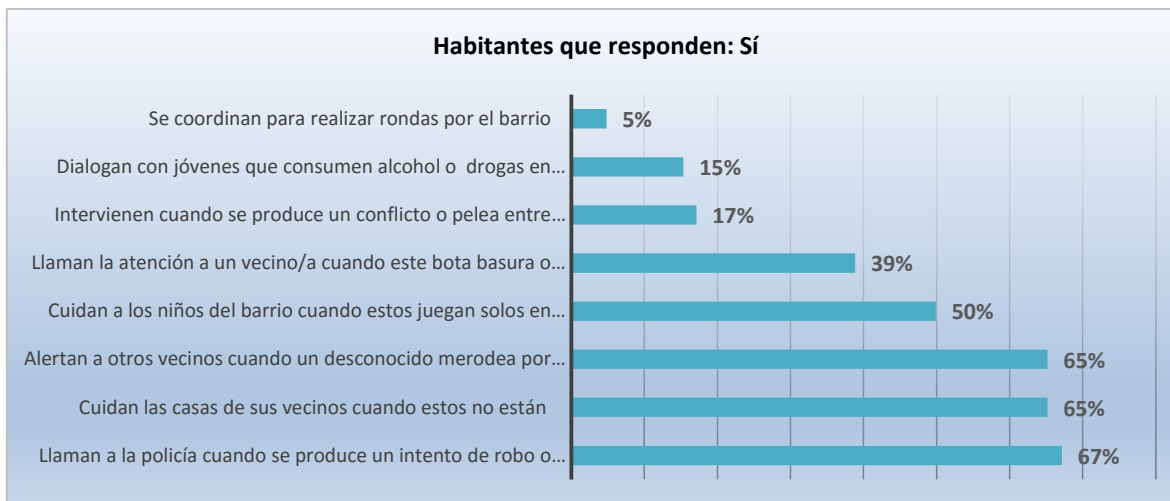
**Gráfico 7:** Coordinación de acciones entre vecino en el barrio



Asimismo, los niveles de coordinación intervecinal, en torno a la seguridad, parecen significativos si se contrastan con los niveles de participación en organizaciones locales (gráfico 6). Aun así, se debe destacar que estas acciones sólo son del tipo reactivas o asistenciales y no hablan de labores permanentes para articular la coordinación de los vecinos para mejorar la seguridad del barrio (gráfico 9).



**Gráfico 8:** Coordinación de corto plazo en torno a la seguridad entre vecinos



**Gráfico 9:** Coordinación de largo plazo en torno a la seguridad entre vecinos

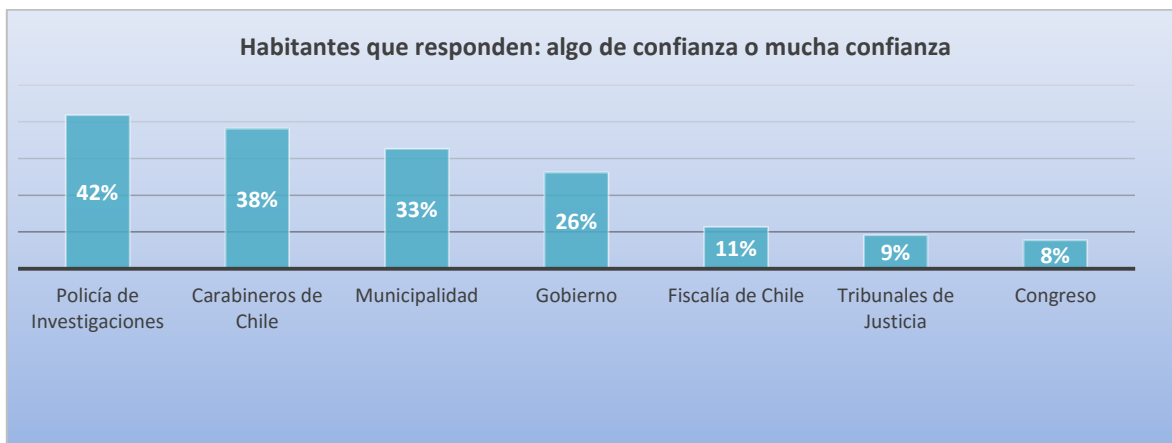


### Cómo es visto el Estado

El Estado se materializa, para el ciudadano común, en las instituciones del poder ejecutivo y del poder judicial principalmente y su presencia se deja sentir fundamentalmente al momento de brindar seguridad, así como de procurar y de administrar justicia. De aquí que cobra relevancia conocer los niveles de confiabilidad que los habitantes de los barrios tienen en las instituciones y de los servicios que estas brindan, debido a que dicha impresión está directamente relacionada con la percepción que, a su vez, los ciudadanos tienen sobre la violencia y la criminalidad que se manifiesta en el territorio que habitan.

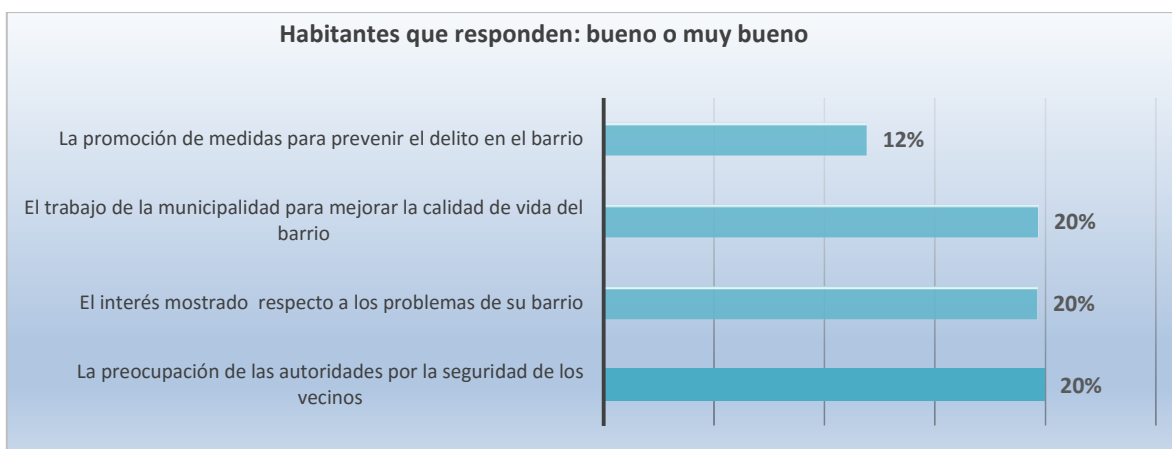
Es de destacar las cifras que reflejan el grado de confiabilidad que tienen, los habitantes de los barrios considerados, sobre las instituciones de gobierno, justicia, policías y gobiernos locales:

**Gráfico 10:** Confianza en instituciones del Estado



Al analizar las cifras obtenidas, para el caso de la Municipalidad, en el rubro de “Satisfacción del desempeño institucional a nivel de barrio”, se observa una misma percepción con el apartado “Confianza en instituciones del Estado”, ya que sus calificaciones son de las más altas: “El trabajo de la municipalidad para mejorar la calidad de vida del barrio” (20%) y “la preocupación de las autoridades por la seguridad de los vecinos” (20%).

**Gráfico 11:** Satisfacción del desempeño institucional a nivel de barrio



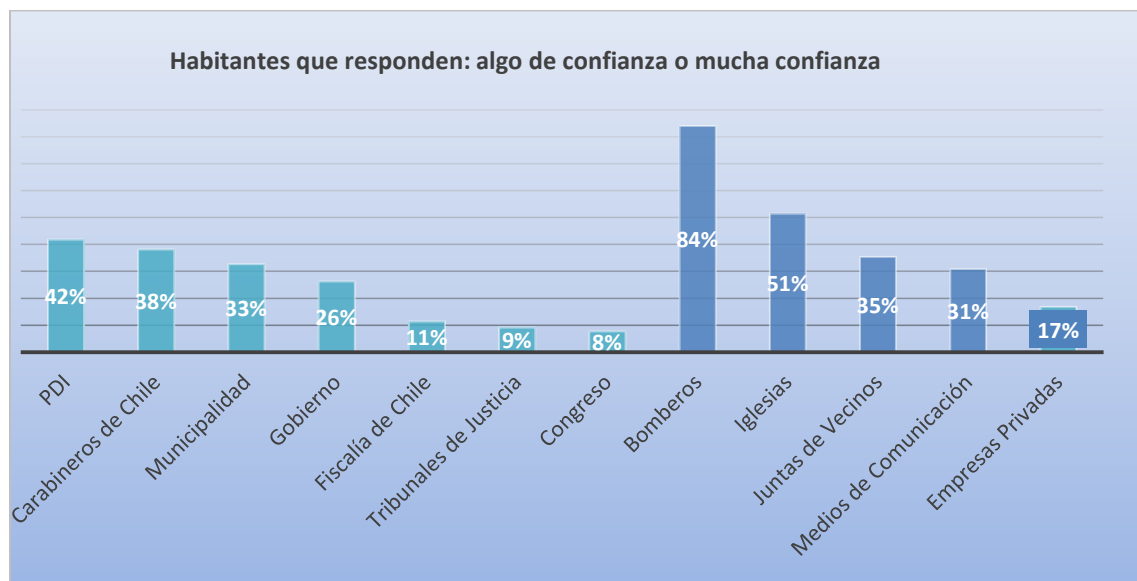
Resulta un tanto paradójico que la municipalidad obtenga porcentajes de 33% al evaluar la confianza (aun así mejor calificada que el Gobierno y el Congreso) y el trabajo municipal para mejorar la calidad de vida en el barrio es evaluado con tan sólo un 20%, en tanto que las percepciones positivas que poseen los habitantes de los barrios sobre su experiencia como usuarios de los servicios municipales, considerando el tiempo de atención, como el tiempo de

respuesta a los requerimientos; con los resultados acerca del trato por parte de los funcionarios y la calidad del servicio entregado, que muestran en promedio **un 40%** de aprobación (responden ‘bueno’ o ‘muy bueno’), por parte de quienes han recurrido a la municipalidad para solicitar un permiso, certificado u otro tipo de trámite.

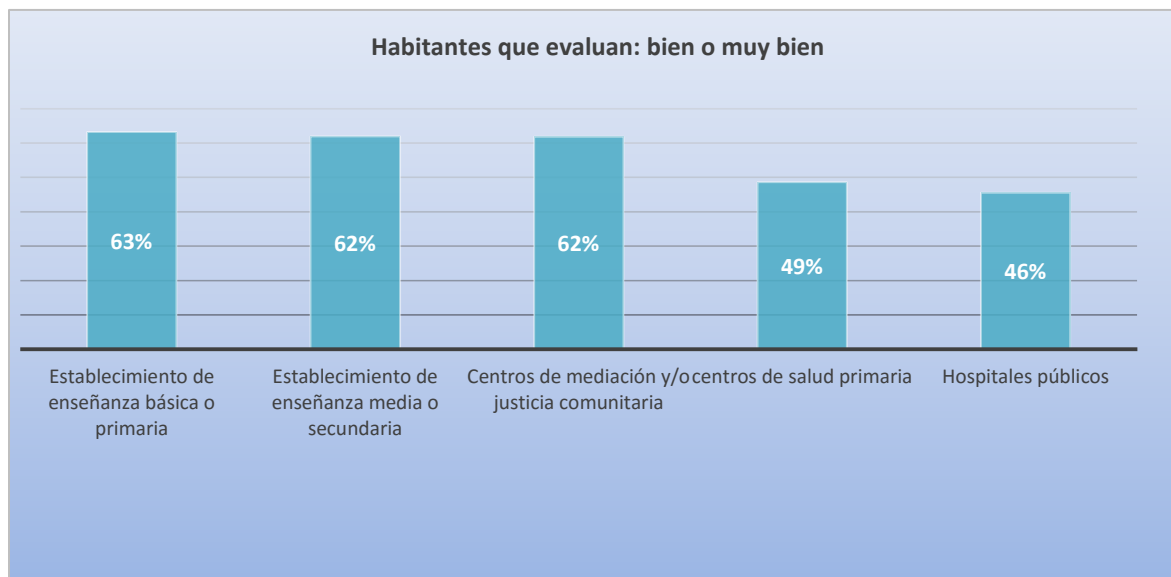
Adicionalmente, al plantearse las preguntas ¿en alguna ocasión en que se dirigió a la Municipalidad, requirió intermediación de familiar, amigo o conocido para obtener respuesta más rápida o efectiva? y ¿sabe usted de un familiar o amigo que haya tenido que pagar en la ciudad un monto adicional al valor del trámite para obtener una respuesta más rápida o más efectiva? Las respuestas afirmativas para el primer caso alcanzan el 10% y un 3% para el segundo. Con esto se reitera la idea de que los gobiernos locales aun cuando pueden inspirar menor confianza, su nivel de atención y servicio es mayoritariamente bien evaluados.

Al incluir, en el rubro de nivel de confianza, a otras instituciones, organizaciones de la sociedad civil y del sector privado (además de las instituciones del Estado) los niveles de confianza se ven incrementados, por ejemplo: los bomberos llegan a un 84% y las iglesias a un 51%; superando así al porcentaje mayor de la institución del Estado, la PDI con el 42%

**Gráfico 12:** Confianza en instituciones del Estado, la sociedad civil y el sector privado



**Gráfico 13:** Evaluación de servicios públicos del barrio

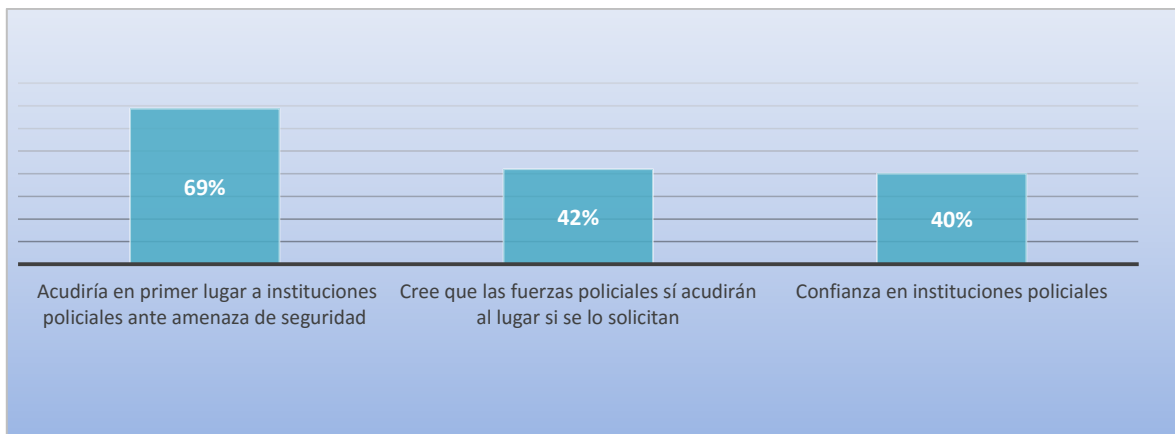


### El papel de la policía en el barrio

Una demanda que se hace constantemente a las instituciones policial, por parte de los ciudadanos, es la de contar con mejores niveles de seguridad y que su accionar cotidiano considere el contexto social y sea cercana a la comunidad. De aquí que una opción válida para analizar la vinculación existente entre las policías y los habitantes de los barrios seleccionados sea a través de datos que den cuenta de la confianza y la percepción de efectividad que estos tienen sobre el trabajo que realiza la policía en su entorno inmediato.

Si retomamos el gráfico 10, referente a los niveles de confianza, tenemos que La Policía de Investigaciones aparece con un 42%, y Carabineros de Chile 38%, porcentaje que contrastan con los resultados en el apartado referente a la vinculación entre instituciones policiales y los habitantes de los barrios, donde el 69% manifiesta que acudiría en primer lugar a las Instituciones Policiales ante cierta amenaza de seguridad. Por otro lado, el 42% considera que las fuerzas policiales acudirán a su llamado de auxilio si lo solicitan.

**Gráfico 14:** Vinculación entre instituciones policiales y los habitantes de los barrios seleccionados

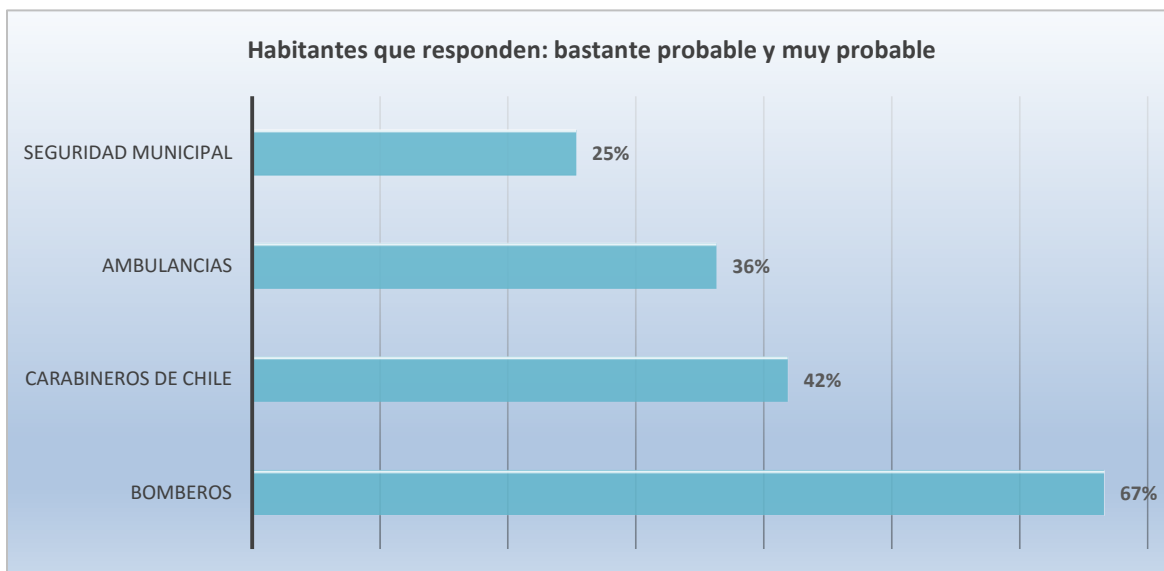


Referente a la percepción que se tiene sobre la asistencia, al lugar donde se requieren, de los servicios de urgencia, si bien Carabineros de Chile se encuentra en el segundo sitio, con un 42%, la diferencia entre esta opción y el servicio con mejor percepción (bomberos) es significativa: 25 puntos porcentuales.

Si bien Carabineros de Chile se encuentra en segundo lugar, la diferencia entre esta opción y el servicio mejor percibido (bomberos) se observa cualitativamente cuando las personas profundizan en el por qué es poco probable que ambos asistan.

Adicionalmente, al ser consultados sobre el por qué es poco probable que estos servicios concurren al lugar de la emergencia, las personas coinciden en que para el caso de bomberos la razón es falta de personal o de vehículos disponibles para su servicio. Por el contrario, la gente percibe en su mayoría que Carabineros de Chile no acude a los lugares en que son solicitados por falta de interés o preocupación.

**Gráfico 15:** Percepción de asistencia al lugar de servicios que son requeridos con urgencia



### Delitos y violencias en el barrio

La violencia y la delincuencia son dos constantes que los habitantes, de los barrios considerados en el estudio, manifiestan como problemas que tiene que afrontar en el día a día, debido a esto las respuestas exigidas a las instituciones policiales y al propio Estado, en sus distintos niveles de gobierno, reivindican la necesidad de acciones eficaces que consideren las características propias de cada territorio. Seguidamente se mostrarán diversos datos que dan cuenta de la seguridad ciudadana en su dimensión objetiva<sup>2</sup> y subjetiva<sup>3</sup>, destacando así aspectos significativos de la victimización, el temor, desorden físico, violencias e incivildades de los habitantes de los 27 barrios seleccionados con alto grado de carencias y marginación social y económica.

La información recopilada, acerca de la experiencia de haber sido victimizado en lo personal o que algún miembro de la familia o entorno cercano lo haya sido, en el marco de Delitos Contra el Hogar, puede ser resumida en el siguiente cuadro explicativo:

<sup>2</sup> Describe la seguridad en base a antecedentes que se disponen acerca de las incidencias delictuales, en ese caso se trabaja con una encuestas de victimización contenida en el instrumento de medición aplicado a la población.

<sup>3</sup> La dimensión subjetiva de la seguridad, en cambio, describe una percepción o de un sentimiento que se instala entre los habitantes.

**Cuadro 2:** Delitos Contra el Hogar

Delitos contra el hogar	víctimas de robo del hogar <sup>4</sup>	víctimas de robo de vehículo motorizado	víctimas de robo en el vehículo
Víctimas que confirma el hecho	13%	4%	5%
Sucede una vez en los últimos 12 meses	87%	65%	66%
Los delincuentes ejercieron violencia contra las personas <sup>5</sup>	13%	25%	13%
Denuncia el delito a la policía u otro órgano competente	53%	82%	37%

Sobresale el hecho de que las víctimas de robo en el hogar (13%) son mucho mayor que las víctimas de robo en el vehículo (5%) y las víctimas de robo de vehículo motorizado (5%). Por otro lado, en los tres casos predomina el hecho de que la incidencia ocurrió sólo una vez en los últimos doce meses.

Otro aspecto por destacar es que las víctimas de robo de vehículo motorizado, son las más violentadas, aun cuando su incidencia es menor. Se observa igualmente que son estas víctimas las que más denuncian el delito, un 82%, mientras que las víctimas de robo en el hogar lo hacen en un 53% y las víctimas de robo en el vehículo en tan sólo el 37%.

En dos de los tres casos nombrados anteriormente las víctimas concuerdan en que una de las principales razones para no denunciar el hecho es porque creen que la justicia no hubiera hecho nada, y adicionalmente, para los casos de robos en el hogar los pobladores que deciden no denunciar lo hacen porque sienten temor a amenazas y/o represalias, mientras que las víctimas de robo en el vehículo descartan también la opción porque el problema se solucionó y las víctimas de robo de vehículo motorizado porque la pérdida no fue significativa.

<sup>4</sup> Entraron a la casa por una puerta abierta o rompiendo una puerta o ventana

<sup>5</sup> Es decir lo amenazaron con o sin arma, lo ataron, golpearon etc.

En relación a otro delito, se preguntó si ellos o algún miembro de su familia o de su entorno cercano fueron víctimas de asalto o robo en su barrio y/o víctimas de lesiones personales, el siguiente cuadro muestra los datos resultantes para cada caso:

**Cuadro 3: Delitos contra las personas**

Delitos contra las personas	víctimas de asalto o robo en su barrio <sup>6</sup>	víctimas de lesiones personales <sup>7</sup>
Víctimas* que confirma el hecho	17%	3%
Sucede una vez en los últimos 12 meses	66%	66%
Los delincuentes ejercieron violencia	60%	No aplica
Denuncia el delito a la policía u otro órgano competente	44%	66%

Aquí la mayor incidencia se presenta en el asalto o robo en su barrio, ya que el 17% manifestó haber sufrido este delito, a diferencia del 3% que fue víctima de lesiones personales. Así, el promedio de los Delitos Contra las Personas (10%), en los barrios seleccionados, resulta ligeramente por encima del promedio de la victimización de Delitos contra el Hogar (7,3%). Otro aspecto importante es que al ser preguntados por *¿cuántas veces ocurre el delito en los últimos 12 meses?* la mayor cantidad de los consultados, un 66% para ambos casos, responden que el hecho ocurrió sólo una vez en los últimos 12 meses.

Retomando el ámbito de la denuncia, se observa que cuando se trata de víctimas de lesiones personales, estas lo hacen en un 66%, 22 puntos porcentuales por encima de lo que sucede en las situaciones de víctimas de asalto o robo en su barrio con un 44%. Ahora bien, si se comparan las cifras de Delitos Contra las Personas con las de Delitos Contra el Hogar, predomina, como ya se había hecho notar, la denuncia por el robo de vehículo motorizado (82%), mientras que los afectados por robo en el vehículo son los que con menor frecuencia realizan la denuncia del delito (44%).

En relación al desorden físico, las incivildades y violencias principalmente, consideradas estas como alteraciones del entorno y conductas cuyo efecto modifica la convivencia, favoreciendo la desconfianza entre los propios vecinos al interior de los barrios, se evaluaron diferentes instancias

<sup>6</sup> Por ejemplo, fueron víctimas del robo de cartera, el celular u otro bien en la calle, tienda u otro.

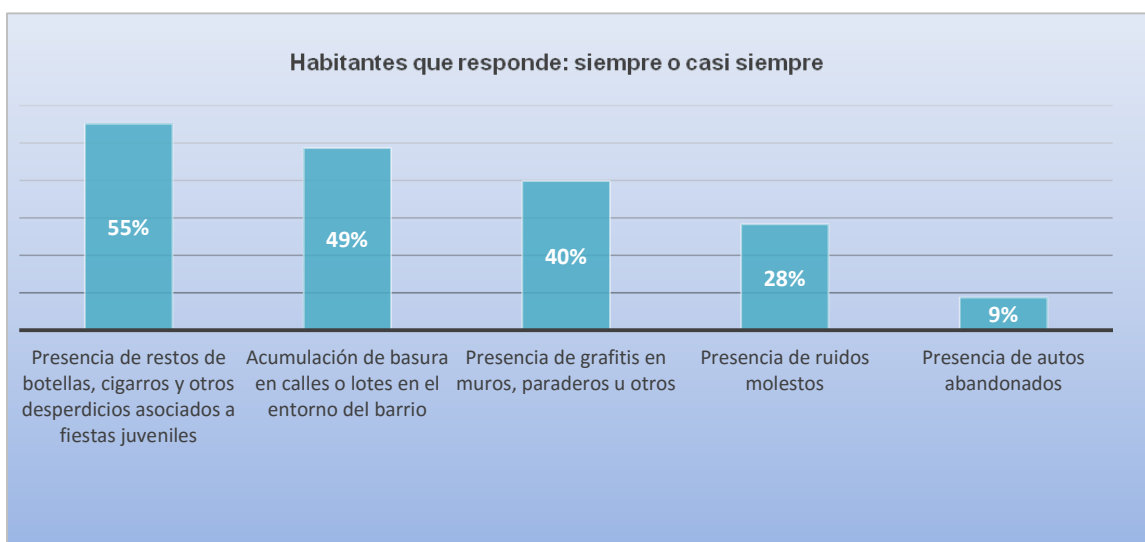
<sup>7</sup> Hace referencia a lesiones que hayan causado moretones, heridas, fracturas u otros.



que arrojan información general acerca de estas pautas de comportamiento en los sitios seleccionados

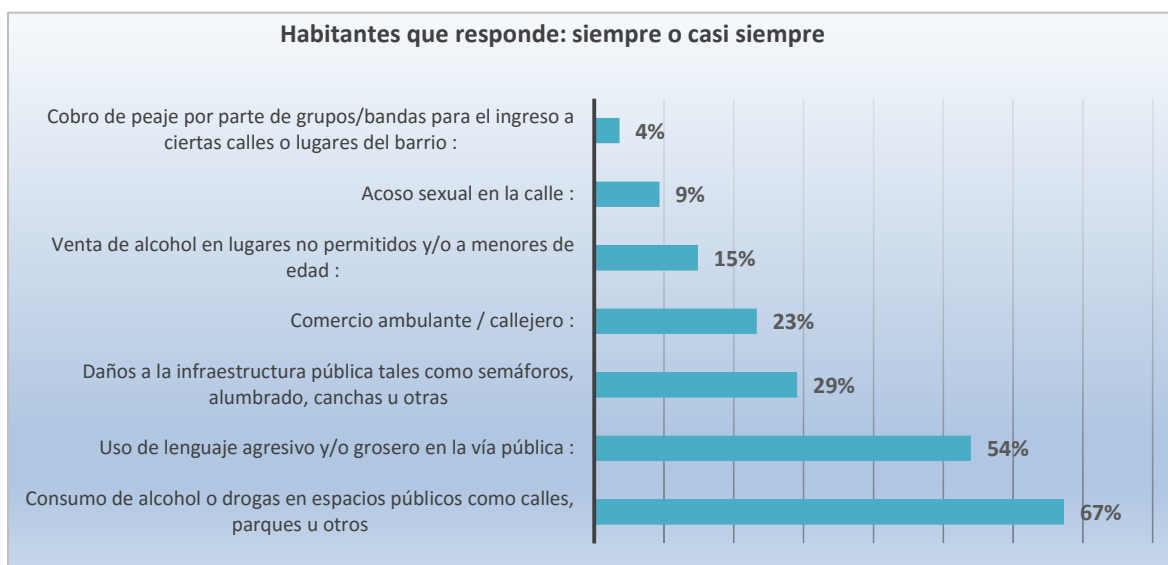
Se constata que las situaciones más frecuentes de *desorden físico* son la *presencia de desperdicios asociados a fiestas juveniles* (55%) y la *acumulación de basura en calles o lotes baldíos en el entorno del barrio* (49%), mientras que el hecho que es percibido como el menos frecuente es la *presencia de autos abandonados* (9%).

**Gráfico 16:** Desorden físico en el barrio



Acerca de a las incivildades, sobresalen las prácticas de *consumo de alcohol en espacios públicos* (67%) y el *uso de lenguaje agresivo y/o grosero en la vía pública* (54%). Mientras que *acoso sexual callejero* (9%) y el *cobro de peaje por parte de grupos para el ingreso a ciertas calles o lugares del barrio* (4%) son las conductas con menores porcentajes.

**Gráfico 17:** Incivildades en barrios seleccionados



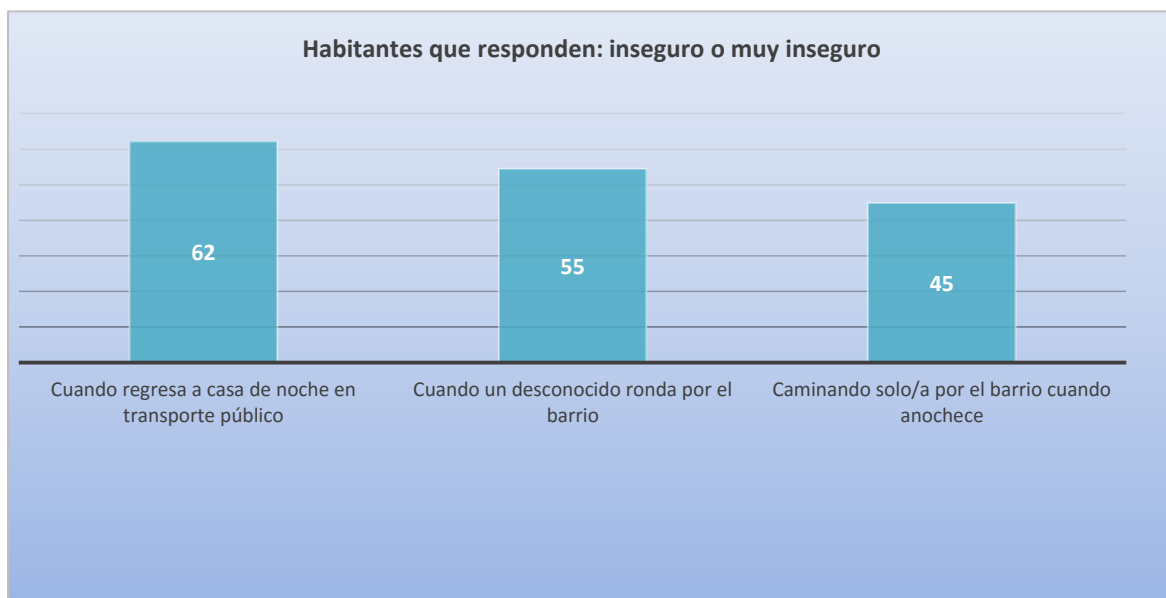
Referente a las violencias, la conducta que se consideró como la más frecuente en la realidad de sus barrios, por parte de los consultados, es la venta de drogas en domicilios o en espacios públicos (40,3%), la segunda más señalada es el asalto a transeúntes con violencia o intimidación (39,7%). Mientras que los enfrentamientos entre bandas/pandillas y policías (9%) y los asaltos a transeúntes con violencia o intimidación (20%) son prácticas que se consideran como menos frecuentes.

**Gráfico 18:** Violencias en barrios seleccionados



Es importante hacer énfasis en que la sensación de temor, que exhiben los habitantes, es un fenómeno multicausal, explicado por la exposición reiterada a diferentes formas de violencia. De esta manera, los datos expuestos hasta ahora sobre desorden físico e incivildades, conforman una idea o aproximación a la realidad de los barrios seleccionados, pero no pueden ser considerados como únicos y causales directos de la percepción de inseguridad que poseen los vecinos.

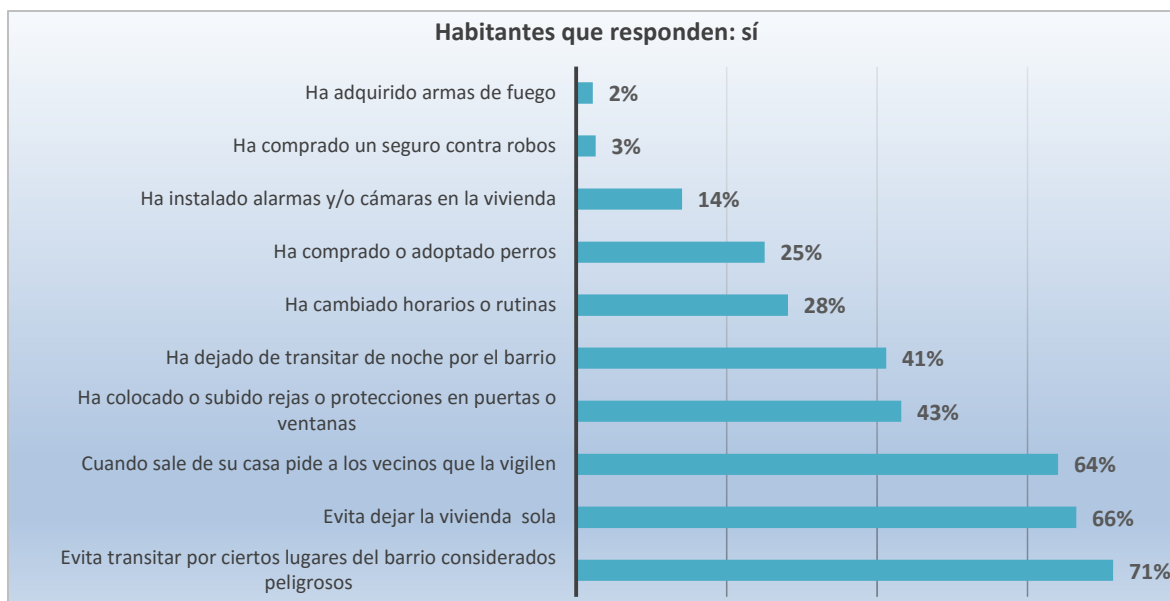
Para tener un conocimiento de la sensación de temor de los habitantes de los barrios, se solicitó que expresaran su percepción de inseguridad a partir de tres casos específicos: el regreso a casa de noche en transporte público, cuando un desconocido ronda por el barrio y el caminar solo/a por el barrio cuando anochece. Si bien es cierto que la percepción que tienen las personas encuestadas de mayor inseguridad es ‘cuando regresan a casa de noche en transporte público’ (62%), las cifras de percepción de las otras dos situaciones propuestas, no distan mucho de este porcentaje.



**Gráfico 19:** Situaciones que representativas de la sensación de temor

Finalmente, se abordó el tema de qué hacer para mejorar los niveles de seguridad, las acciones más nombradas por los habitantes fueron: evitar transitar por ciertos lugares del barrio considerados peligrosos (71%), evitar dejar la vivienda sola (66%) y el pedir a los vecinos que vigilen su casa cuando se sale (64%). Mientras que las opciones menos señaladas fueron: la instalación de alarmas y/o cámaras en la vivienda (14%); el haber comprado un seguro contra robos (3%) y haber adquirido armas de fuego (2%).

**Gráfico 20:** Medidas para enfrentar la sensación de temor



Con lo anterior, es evidente que los habitantes prefieren las acciones de carácter preventivo como el evitar dejar la vivienda sola o cambiar horarios y rutinas, frente a las medidas reactivas como adquirir armas de fuego y comprar seguros contra robos.